

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi, produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar. Sehingga terjadilah persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Menurut Kotler (2003 : 18)

Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Untuk mencapai hal tersebut pemasar harus menerapkan konsep pemasaran modern yang berorientasi pasar atau pelanggan karena mereka merupakan ujung tombak keberhasilan pemasaran.

Kebutuhan konsumen atau pelanggan menjadi suatu hal yang paling penting untuk diperhatikan dan dipenuhi oleh produsen atau penyedia jasa. Didalam dunia bisnis, khususnya yang bergerak dibidang jasa kepuasan pelanggan merupakan elemen yang sangat penting serta menentukan dalam mempertahankan maupun menumbuh kembangkan perusahaan.

Pertumbuhan ekonomi suatu bangsa memerlukan suatu pola pengolahan sumber ekonomi yang tersedia secara terarah dan terpadu dan dimanfaatkan secara penuh bagi kesejahteraan masyarakat. Tersedianya

sumber alam, modal dan teknologi belum merupakan jaminan bahwa kemajuan akan diraih secara gemilang. Persaingan dan perkembangan lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank di Indonesia semakin berkembang pesat sejak adanya deregulasi dibidang moneter dan keuangan.

Kualitas jasa dan pelayanan yang ditawarkan atau diberikan oleh bank kepada nasabah dianggap menjadi salah satu *competitive advantage* yang penting bagi kelangsungan suatu organisme. Oleh karena itu setiap lembaga keuangan bank dan non bank berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya, baik secara kualitas maupun kuantitas. Secara umum sebenarnya tingkat kepuasan konsumen atau nasabah tergantung pada mutu atau kualitas jasa yang diterima.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu bank, akan menciptakan kepuasan bagi para nasabahnya dan untuk menentukan kualitas pelayanan dapat ditinjau dari sudut pandang pelanggan antara lain : kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangibles*). Setelah pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Tjiptono (2004 : 145) berpendapat

Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan)

merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Menurut Kasmir (2004 : 92) “ Bagi masyarakat yang membutuhkan dana mereka dapat memanfaatkan jasa Bank yaitu dengan meminjam dari Bank atau biasa dikenal dengan istilah kredit. “ Tetap bertahannya suatu bank dikarenakan loyalitas nasabah terhadap mutu pelayanan dan keamanan yang diberikan oleh pihak manajemen bank. Banyaknya perusahaan perbankan di Indonesia mengakibatkan persaingan yang semakin tinggi baik dalam penghimpunan dana maupun dalam penyaluran kredit. Bank berlomba – lomba untuk mendapatkan kepercayaan dari nasabah.

Untuk menciptakan *good performance*, bank tidak dapat menghindari fungsinya dari pelayanan nasabah, pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya akan mencerminkan baik tidaknya bank tersebut. Banyak yang beranggapan bahwa presentase jumlah nasabah yang memutuskan untuk tetap memakai jasa bank tentu karena pelayanan yang mereka terima dirasakan ada kepuasan atau baik. Dengan kata lain salah satu faktor yang mendukung pasar adalah peningkatan kualitas pelayanan, karena pada dasarnya pelayan merupakan kunci sukses dari perbankan.

PD. BPR Bank Pemalang atau biasa disebut Bank Pemalang yang berkedudukan di kompleks Pasar Kota Blok D No. 1 Pemalang, Merupakan Perusahaan Bank Daerah yang membantu masyarakat untuk menghimpun dana dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit maupun jasa – jasa lainnya.

Dalam bidang Nasabah, PD. BPR Bank Pemalang berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan jumlah nasabah yaitu

Tabel I.1

Jumlah Nasabah PD. BPR Bank Pemalang Tahun 2009-2011.

No	Jenis Jasa	Jumlah Nasabah		
		Tahun 2009	Tahun 2010	Tahun 2011
1	Tabungan	5.900	6.300	6.592
2	Deposito	271	330	413
3	Kredit Modal Kerja	350	600	720
4	Kredit Investasi	305	370	441
5	Kredit Konsumsi	685	900	1.098
6	Nasabah Inti Kredit dengan Plafon Diatas Rp. 50.000.000,00	85	97	117
	Jumlah	7.596	8.597	9.381

Sumber : PD. BPR Bank Pemalang 2011

Dengan melihat tabel diatas, dapat terlihat kenaikan jumlah nasabah disetiap tahunnya, pada tahun 2010 terjadi kenaikan jumlah nasabah sebesar 13,18% dan pada tahun 2011 terjadi kenaikan jumlah nasabah sebesar 9,12%. PD. BPR Bank Pemalang diharapkan mampu menanamkan sikap kepercayaan terhadap nasabah, memberikan pelayanan yang baik dan memantapkan penerapan prinsip mengenal nasabah (*Know Your Customer*), karena Salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah adalah

kualitas pelayanan yang dilakukan oleh bank. Nasabah akan bersikap loyal jika apa yang dia harapkan dan diinginkan dapat dipenuhi oleh pihak manajemen bank.

Berdasarkan kenyataan diatas, maka penulis melakukan penelitian untuk mengetahui penilaian nasabah terhadap pelayanan pada PD. BPR Bank Pemalang. Penelitian tersebut penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul “ ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi kasus di Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bank Pemalang) “ .

## **B. Identifikasi Masalah**

Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam bisnis perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang tinggi yang nampak dalam kinerja yang tinggi dalam performa dari pelayanan yang ada.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu bank, akan menciptakan kepuasan bagi para nasabahnya dan untuk menentukan kualitas pelayanan dapat ditinjau dari sudut pandang pelanggan antara lain : kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangibles*).

Identifikasi masalah terletak pada apakah variabel-variabel kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*),

jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PD. BPR Bank Pemalang dan dari kelima variabel tersebut manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

### C. Pembatasan Masalah

Dalam pembatasan dan pengembangan model pemecahan masalah dibuat batasan-batasan sebagai masalah yang berhasil diidentifikasi dapat dicari pemecahannya. Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan pelayanan jasa dari PD. BPR Bank Pemalang.
2. Variabel kualitas pelayanan jasa yang digunakan yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangibles*)

### D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PD. BPR Bank Pemalang.

2. Indikator pelayanan manakah yang dianggap paling dominan memberikan kepuasan yang berarti bagi nasabah PD. BPR Bank Pemalang.

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PD. BPR Bank Pemalang.
2. Untuk mengetahui indikator pelayanan manakah yang dianggap paling dominan memberikan kepuasan yang berarti bagi nasabah PD. BPR Bank Pemalang.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Bagi PD. BPR Bank Pemalang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PD. BPR Bank Pemalang khususnya bagi pimpinan PD. BPR Bank Pemalang untuk mengambil kebijakan-kebijakan dalam memberikan pelayanan diwaktu yang akan datang.

## 2. Manfaat Bagi Nasabah

Diharapkan dapat memberikan masukan berupa saran-saran tentang kualitas pelayanan bank untuk memberikan kepuasan kepada nasabah.

## 3. Manfaat Bagi Peneliti Lain

Sebagai referensi dalam melakukan penelitian dan analisa tentang pengaruh kualitas pelayanan serta lebih memahami pentingnya kualitas pelayanan dalam bentuk kepuasan nasabah.

## **G. Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika penulisan disusun berdasarkan bab demi bab yang akan diuraikan sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang menjelaskan definisi kepuasan pelanggan, strategi kepuasan pelanggan, pengukuran kepuasan pelanggan, definisi pemasaran, konsep pemasaran, jasa, karakteristik jasa dan implikasinya, kualitas jasa, konsep dan definisi bank, ruang lingkup kegiatan bank, jenis bank, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan definisi metode penelitian, jenis penelitian,



tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, teknik pengujian instrument, teknik analisis data.

#### BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang hasil penelitian secara sistematis kemudian dianalisis dengan menggunakan metodologi penelitian yang telah ditetapkan untuk selanjutnya diadakan pembahasan.

#### BAB V : PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan, implikasi penelitian dan saran dari hasil penelitian.

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN